CHARTE D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES POUR L'ACCES DES PERSONNES HANDICAPEES AUX COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Deuxième bilan d'application

pour l'année 2012

Paris, 16 juillet 2013

SOMMAIRE

Introduction **3**

1-Proposer des produits et services accessibles aux personnes handicapées **4**

2-Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées **10**

3-Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées **11**

4-S'inscrire durablement dans une démarche de progrès **14**

5- Tableau des indicateurs 2011 et 2012 **17**

Annexes :

A - Historique de l'engagement collectif des opérateurs membres de la FFTélécoms 19

B - Critères d'accessibilité des services et équipements de communication électronique pour les personnes handicapées 20

Avant-Propos 20

Lexique 21

Téléphonie mobile 22

Téléphonie fixe, accès à Internet, accès à la TV 25

INTRODUCTION

La Fédération Française des Télécoms dresse le bilan d'application pour l'année 2012 de la charte d'engagements volontaires pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques, signée en juin 2011.

Cette charte reste encore **unique** en France et témoigne de **l'engagement volontaire** et **dans la durée,** d'un secteur économique qui depuis 2005 œuvre pour favoriser l'accessibilité de ses services à ses clients en situation de handicap.

Les informations de ce deuxième bilan ont vocation à être partagées largement afin d'inscrire cette démarche dans **une dynamique exemplaire** dans l'ensemble du secteur des télécommunications comme pour les autres secteurs de l'économie française. En particulier, la mise en accessibilité des services clients des opérateurs au handicap auditif que les opérateurs signataires de cette charte ont mis en œuvre entre 2009 et 2011 peut servir de référence à l'ensemble des activités ayant des relations avec le public

Ce bilan permet de mesurer les **progrès** réalisés en un an, la **collecte** des indicateurs pour 2011 ayant permis de constituer la première base de référence. Progrès qu'il convient de mettre en perspective au regard de l'évolution des usages, du cycle des innovations technologiques dans le secteur des télécoms, de la mise en œuvre des critères d'accessibilité des produits et services ainsi que du paysage industriel des services de télécommunications en France et à l'international.

S'ajoutent aux indicateurs quantitatifs, **des informations qualitatives**, issues principalement des rapports de responsabilité sociale des entreprises des opérateurs et d'actions menées par la FFTélécoms sur l'accessibilité. Ces informations qualitatives apportent un éclairage sur les politiques conduites par les opérateurs en matière de handicap qui peuvent s'apprécier dans la durée.

Le périmètre de ce deuxième bilan porte sur les actions de trois opérateurs de communications électroniques, Bouygues Telecom, Orange et SFR, élargi pour certains critères à Virgin Mobile. Le périmètre est précisé à chaque fois.

En parallèle des travaux de mise en œuvre de la charte, la **FFTélécoms** a œuvré toute l'année 2012 sur des projets d'accessibilité tels que le 114 (le centre national de relais des appels d'urgence pour les personnes déficientes auditives) et le centre-relais expérimental pour les personnes sourdes ou malentendantes, en concertation permanente avec les associations de personnes handicapées, les pouvoirs publics et autres parties prenantes.

A propos de la charte d'engagements pour l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques :

La Fédération Française des Télécoms a signé en juin 2011 avec le Ministère des Solidarités et de la Cohésion Sociale, le Comité Interministériel du Handicap (CIH) et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et en concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées, une charte d'engagements volontaires pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux communications électroniques. Réalisée en concertation avec les associations de personnes handicapées, cette nouvelle charte illustre la volonté des opérateurs d'élargir à l'ensemble de leurs produits et services, la démarche initiée en 2005 sur l'accessibilité à la téléphonie mobile.

Elle s'articule autour de quatre engagements principaux :

1. *Proposer des produits et des services accessibles aux personnes handicapées*
2. *Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées*
3. *Assurer un suivi clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées*
4. *S'inscrire durablement dans une démarche de progrès*

Dans le cadre de cette démarche de progrès, il est prévu que la Fédération Française des Télécoms présente chaque année un bilan consolidé incluant les indicateurs associés à cette charte, tous opérateurs confondus, et valorisant les bonnes pratiques de chacun des signataires de la charte, sachant que chaque opérateur présente des offres et services spécifiques à l'attention des personnes handicapées et que ces offres et services relèvent du champ concurrentiel.

Un premier bilan a été établi pour l'année 2011. Il portait sur les actions de trois opérateurs de communications électroniques à savoir Bouygues Telecom, Orange et SFR.

1. PROPOSER DES PRODUITS ET SERVICES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES

Rappel des engagements de la charte :

- **Identifier dans les gammes de terminaux, le ou les équipements les mieux adaptés aux différents handicaps, et intégrer les besoins spécifiques des personnes handicapées dans la conception des box, des décodeurs TV et des accessoires périphériques, notamment en matière d'interface et d'ergonomie**
- **Développer des solutions et des services accessibles aux personnes handicapées, notamment les services d'installation des box à domicile et l'accessibilité de leurs sites web en visant à respecter le référentiel d'accessibilité international WCAG 2.0 du W3C**

Les opérateurs proposent des produits et équipements accessibles aux personnes handicapées sur la base d'une liste de critères d'accessibilité finalisée en juillet 2012 et publiée en décembre 2012, après un travail de fond réalisé avec les associations de personnes handicapées, sous l'égide du CIH, avec la participation de l'ARCEP et du CSA. Ces travaux ont été mené en collaboration étroite avec le GITEP TICS, représentant les constructeurs et l'AFDEL, représentant les éditeurs de logiciels, ainsi qu'avec le Mobile Manufacturers Forum (MMF), de façon à mettre en totale cohérence les critères de la charte « nationale » avec ceux de la base GARI[1] de portée internationale. Depuis mai 2012, la base GARI est accessible directement depuis le site Internet de la FFTélécoms. Ces critères figurent en annexe de ce bilan.

En 2012, le MMF a engagé une refonte de la base GARI pour mise en œuvre courant 2013, avec ajout des tablettes et des applications mobiles accessibles, sur la base des critères élaborés conjointement en 2012. Dans le cadre d'une réunion de concertation avec les associations de personnes handicapées en mars 2013, le MMF a souhaité formaliser une relation partenariale avec les associations visant à faire progresser la base GARI :

- Propositions d'applications accessibles sur les différents terminaux
- Test du site de GARI pour avis, remarques et suggestions
- Aide à l'explication des fonctions d'accessibilité dans des vidéos pratiques
- Partage d'expériences

En outre, il a été proposé aux associations de mettre le lien de la base GARI sur leur site web et d'inviter leurs membres à l'utiliser.

A propos de la base GARI : (Global Accessibility Reporting initiative) : *élaborée en 2008 par le Mobile Manufacturers Forum (MMF) qui représente les constructeurs de téléphone mobiles au niveau mondial, la base GARI a été pensée comme une source centralisée d'informations en matière d'accessibilité. On y trouve des informations détaillant les différentes fonctionnalités d'accessibilité disponibles sur un téléphone, ainsi que les liens vers les sites internet des constructeurs pour obtenir des informations sur un modèle spécifique. Plus de 700 modèles globalement, plus de 200 modèles pour l'Europe, commençant par des modèles à partir d'Octobre 2008. Site web accessible en 12 langues. Cette base a fait l'objet d'un enrichissement significatif. Outre les terminaux mobiles, deux rubriques nouvelles ont été créées : d'une part, les tablettes, d'autre part les applications.*

➔ **Indicateur : nombre annuel de terminaux mobiles et terminaux fixes identifiés comme adaptés par les opérateurs**

62 modèles de terminaux mobiles (hors tablettes) adaptés en 2012, trois opérateurs confondus, dont :

- 25 adaptés au handicap auditif,
- 39 adaptés au handicap visuel,
- 25 adaptés au handicap moteur,
- 20 adaptés au handicap cognitif,
- 20 adaptés au handicap d'élocution.

Un quatrième opérateur a identifié dans sa gamme 28 terminaux mobiles pour tous types de handicaps.

18 terminaux fixes adaptés en 2012 selon les critères d'accessibilité définis en juillet 2012 et les caractéristiques basiques d'accessibilité retenues jusqu'à cette période par chacun des opérateurs pour qualifier un terminal comme adapté : larges touches, amplification de la voix, bon contraste des écrans, amplification de la voix à l'émission et à la réception, bonne ergonomie du combiné, option mains-libres, compatibilité avec les appareils auditifs… (vs 10 en 2011)

Remarque : un même terminal mobile ou terminal fixe adapté peut répondre à différents types de handicaps.

Décryptage :

Le chiffre des terminaux mobiles adaptés est en hausse par rapport aux années précédentes.
Ainsi, les bilans faisaient état de 10 à 20 mobiles adaptés en 2008, 15 à 25 mobiles adaptés en 2009 et 44 adaptés en 2011. Cette augmentation est due notamment à la généralisation des téléphones mobiles intelligents qui permettent d'intégrer de manière native ou applicative des fonctions permettant l'accessibilité des terminaux.
Ces terminaux sont choisis à partir de l'offre proposée par les constructeurs de téléphones mobiles aux opérateurs, au niveau mondial. C'est pourquoi, il est important que les constructeurs participent à la démarche d'engagements volontaires en amont. Ils se sont ainsi associés aux réunions de concertation avec les associations de personnes handicapées, l'ARCEP et le CSA, sous l'égide du CIH, depuis juillet 2011.

Un quatrième opérateur s'est joint à la démarche pour ce bilan 2012 en identifiant dans sa gamme 28 terminaux mobiles pour tous types de handicaps*. Un travail d'affinement est à engager en prenant en compte les critères d'accessibilité élaborés en juillet 2012 (Cf. annexe)*

La sélection inclut des téléphones simplifiés à l'attention des personnes malvoyantes ou déficientes cognitives. Ces téléphones disposent d'un clavier large avec des touches espacées, d'un large afficheur couleur très lisible et permettent de régler le volume du combiné ou d'enregistrer dix contacts prioritaires. Enfin, ils disposent d'une touche d'appels d'urgence ou sont compatibles avec des appareils auditifs (M3/M4). Certains modèles comportent notamment pour les fixes un bracelet avec touche de décrochage à distance à l'arrivée d'un appel et une touche d'alerte.

***Piste de progrès** : Intégration à terme des tablettes quand la gamme sera suffisamment large, dans l'indicateur « nombre annuel de terminaux mobiles et terminaux fixes identifiés comme adaptés par les opérateurs » de l'engagement 1 « proposer des produits et services accessibles aux personnes handicapées ».*

➔ **Indicateur : nombre de services mobiles ou applications développés à destination des personnes handicapées**

54 services mobiles ou applications adaptés aux personnes handicapées en 2012, **dont 27 développés spécifiquement** par les opérateurs à leur destination, les autres étant développés avec ou indépendamment par des éditeurs tiers et proposés directement aux utilisateurs (périmètre 3 opérateurs).

Décryptage :
L'ensemble des services ou applications adaptés aux personnes handicapées apportent un vrai complément de confort pour l'utilisation des produits fournis par les opérateurs.
On peut en distinguer deux types :

- **Des services existants particulièrement adaptés aux besoins des personnes handicapées avec pas ou peu d'ajustements** *: c'est le cas des messageries instantanées, des options de messagerie vocale visuelle ou de rappel automatique.*

- ***La création de services :***

La mise en place de formations récurrentes en boutique à l'utilisation de la synthèse vocale de l'iPhone pour les clients déficients visuels.
L'extension du service clients sourds du mobile à toutes les offres fixes/internet (box).

- ***La création d'applications dédiées****. On peut citer à titre d'exemple s:*

- ***Une application pour se repérer et se déplacer facilement***

L'application « ICI INFO », première application de réalité augmentée, localise les services de son choix en fonction de leur proximité (en mode carte ou réalité augmentée). Cette application est très pratique pour les personnes à mobilité réduite (éviter des déplacements inutiles) ou personnes aveugles (textes vocalisés) qui utilisent un téléphone compatible adapté (terminaux AndroidTM). Elle permet de trouver facilement tout ce que l'utilisateur cherche autour de lui, grâce à la géo-localisation et à l'affichage de panneaux d'information virtuels qui apparaissent sur l'écran du téléphone par-dessus l'image de son environnement réel.

- ***Une application pour gérer plus facilement sa messagerie vocale***

La messagerie vocale visuelle est un service qui permet de visualiser, directement depuis l'écran de son téléphone mobile, la liste de tous ses messages vocaux. Ainsi, les personnes en situation de handicap auditif ont la possibilité d'être averties et d'avoir rapidement les informations essentielles sur les messages vocaux qui leur sont destinés.

- ***Une application pour profiter de son mobile en toute sérénité***

L'application anti-SPAM permet de vérifier en un clic si le mobile est protégé des applications malveillantes et contre le SPAM. De cette façon, les personnes particulièrement vulnérables et notamment les personnes souffrant d'un handicap mental sont moins exposées aux risques entrainés par la réception des SPAM SMS et vocaux.

- ***Une application pour créer différents types de vibrations de son téléphone mobile, personnalisées en fonction de l'appelant*** *(sur mobile tactile Android).*

Cette application permet d'associer aux contacts de son répertoire une mélodie vibratoire prédéfinie ou de créer sa propre mélodie vibratoire à l'aide de 3 notes. Il est ainsi possible de reconnaître facilement la personne qui cherche à vous joindre sans regarder le téléphone. Cette application répond à une attente de nombreux clients notamment les personnes malentendantes ou sourdes.

- ***Une application permettant d'avoir des voyants lumineux de couleurs différentes en fonction des appelants (****sur mobile Android****)***

Cette application propose à l'utilisateur de choisir parmi une palette de couleurs, de quelle couleur l'écran clignotera à la réception d'un appel ou d'un SMS. Le déclenchement du flash de l'appareil photo est également possible si le mobile est équipé d'un flash. Cette application peut également satisfaire les besoins des personnes ayant de légères déficiences visuelles liées à l'âge.

Les deux applications citées ci-dessus, peuvent également se combiner au choix de l'utilisateur, pour gérer en toute liberté la signalisation des appels et SMS entrants. Ces deux applications gratuites sont téléchargeables depuis Google Play et l'App shop.

- ***Une application de vocalisation permettant de rendre accessible les mobiles tactiles aux personnes aveugles.***

- ***Une application pour smartphone ou tablette permettant de piloter le décodeur TV.***

En plus de donner accès aux principaux boutons de la télécommande, celle-ci permet de connaitre les programmes en cours et de zapper simplement sur une chaine du catalogue. Cette application est accessible aux personnes handicapées et permet notamment aux utilisateurs malvoyants d'accéder de manière vocale à la liste des programmes en cours ainsi qu'aux principaux boutons de la télécommande.

- ***Une application permettant d'avoir un retour vocal sur mobile I-phone sur le fonctionnement de sa box.***

L'intérêt de cette application est de permettre à une personne déficiente visuelle de piloter sa box.

- ***Une application programme TV développée sur i-phone***

Cette application est accessible aux personnes déficientes visuelles. Les programmes TV de plus de 80 chaînes, enrichies par des informations et des contenus web sont disponibles. Il est possible de « Tweeter » directement depuis l'application. La découverte de la sélection de la VOD de l'opérateur est également proposée.

➔ **Indicateur : nombre de logiciels dédiés au handicap visuel installés sur terminaux mobiles**

Les opérateurs ont procédé à ***31 968*** installations gratuites de logiciels dédiés au handicap visuel sur des terminaux mobiles en 2012. Ce chiffre recense à la fois les applications destinées au handicap visuel mais aussi les applications spécialement développées pour les personnes sourdes et malentendantes et également utilisables par les personnes déficientes visuelles *(périmètre 3 opérateurs).* Le chiffre s'élevait en 2011 à 12 851 installations gratuites de logiciels dédiés exclusivement au handicap visuel sur des terminaux mobiles. Les chiffres de cet indicateur sont susceptibles de variation d'une année sur l'autre en raison des innovations mais aussi au regard de l'arrêt de certains systèmes d'exploitation (par exemple Symbian en juin 2013) ou de la commercialisation des terminaux.

Décryptage :

Certains systèmes d'exploitation préinstallés sur les terminaux mobiles commencent à embarquer de manière native des fonctionnalités dédiés au handicap visuel *(vocalisation des contenus ou revue d'écrans par exemple), qui ne sont pas comptabilisées dans le chiffre ci-dessus. Ils ne répondent toutefois pas tous totalement aux besoins des personnes handicapées visuelles. C'est pourquoi il est nécessaire de les compléter par des logiciels et applications dédiées et de favoriser l'intégration d'interfaces de programmation (API) d'accessibilité pour en permettre le développement et l'installation.*

Un opérateur, après avoir offert gratuitement pendant six mois deux applications utiles à la fois pour les personnes déficientes visuelles, malentendantes et sourdes, a élargi à tous les clients la possibilité d'un téléchargement gratuit.

Piste de progrès *: du fait des avancées technologiques, les applications proposées par les fabricants et opérateurs deviendront majoritaires et plus simples à installer que les logiciels par les utilisateurs.. l'importance de cet indicateur a vocation à baisser à court ou moyen terme.*

➔ **Indicateur : taux de pages web accessibles sur le site principal des opérateurs**

Les opérateurs ont tous initié une démarche d'accessibilité de leur site Internet. Le taux de pages accessibles sur le site principal des opérateurs peut aller, pour certains jusqu'à un niveau de **70 %** sans points bloquants, du niveau AA des WACG2.0 à savoir les critères internationaux d'accessibilité (*périmètre 3 opérateurs*)

Décryptage :

Le périmètre des sites des opérateurs rendus accessibles concerne principalement les sites commerciaux et institutionnels. Pour rendre leurs sites accessibles, les opérateurs ont choisi de mettre en place plusieurs fonctionnalités d'accessibilité, par exemple (liste non exhaustive) :

- *Alternatives textuelles aux images ou photos : tout internaute qui passe la souris sur le visuel voit apparaître une info-bulle avec la description du visuel. Cette info-bulle est lisible par une synthèse vocale ou par une plage braille.*
- *Navigation facilitée avec la touche « tabulation » pour aller de lien en lien, avec les raccourcis clavier actifs soit pour aller en bas/en haut, soit pour accéder au plan du site.*
- *Amélioration du contraste et utilisation des couleurs recommandées pour faciliter la visibilité du site et la lisibilité du contenu.*
- *Organisation de la présentation du contenu pour faciliter la lecture par les périphériques tels que la synthèse vocales et la plage braille.*
- *Accessibilité du formulaire par lequel un internaute malvoyant ou aveugle peut utiliser la synthèse vocale pour lire les « informations » et entrer les données.*
- *Accessibilité des menus déroulants (liste des marques des téléphones par exemple) et lecture par la synthèse vocale.*

Un opérateur s'est engagé dans une démarche de qualité, de refonte de ses sites web internes et externes, et d'intégration de recommandations ergonomiques afin d'en faciliter l'accès aux internautes handicapés ou non. Cette démarche s'appuie sur les recommandations internationales en vigueur en matière d'ergonomie et d'accessibilité générale des sites.

Un opérateur continue d'améliorer l'accessibilité de ses pages web pour tous, y compris pour les internautes handicapés. En particulier, les travaux de mise en accessibilité portent sur l'utilisation de titres et de listes pour décrire l'information, l'attribution d'un résumé et d'un titre pertinents à chaque tableau (soin apporté à la linéarisation des données), le traitement en texte HTML des éléments qui permet l'utilisation de la fonction native d'agrandissement des caractères via le clavier et l'adaptations aux règles de responsive design qui simplifient notoirement la construction des pages.

Un opérateur a mis en place en 2012 une démarche d'audits automatiques de 130 pages (portal et online) réalisés chaque trimestre par un centre d'expertise accessibilité numérique. Cette démarche permet de garantir un niveau d'accessibilité constant, dans un contexte concurrentiel qui exige un renouvellement en continu des pages web (nouvelles offres, nouveaux design). Cette démarche est performante grâce à 2 leviers : un outil d'audit, qui est parmi les plus performants et complets du marché ainsi qu'une certification accessibilité interne évolutive. Cet outil d'évaluation automatique et/ou assistée est destiné aux webmasters, comme aux développeurs, pour déterminer le degré d'accessibilité des sites web. La dernière version de l'outil prend en compte les dernières versions des référentiels internationaux (WCAG2.0) et nationaux (RGAA V2).

Un opérateur a mis en place une session de sensibilisation afin d'informer tous les responsables de développement sur l'importance des règles d'accessibilité du W3C et d'ADOBE.

Un opérateur travaille à optimiser l'accessibilité des pages via le SEO (référencement).

➔ **Indicateur : taux de reprise des sous-titres destinés aux personnes « sourdes et malentendantes » des chaînes en qualité standard et haute définition proposés par sur les différents réseaux selon les décodeurs fournis**

Reprise des sous-titres sur les réseaux des distributeurs
Distributeurs
Chaînes
plus d'infos Janvier 2011
plus d'infos Nov. 2010
plus d'infos Juillet 2010
TF1
2
3
CANAL+
5
M6
arte *
4 *
* Constatations réalisées lors de la diffusion de programmes de stock et non pas de direct.
Legende
A - Présence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur
B - Présence de sous-titres défaillants affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur (i.e. présence mais inexploitable ou difficilement exploitable : saccades, blocages, etc.)
C - Absence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur. Présence de sous-titres « télétexte » affichables en utilisant en outre la télécommande du téléviseur
D - Absence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur. Présence de sous-titres « télétexte » défaillants affichables en utilisant en outre la télécommande du téléviseur
E - Absence totale de sous-titres affichables en utilisant la télécommande du décodeur ou la télécommande du téléviseur.

Décryptage :

Les opérateurs de télécommunications doivent reprendre, via leurs décodeurs, les sous-titrages fournis par les chaînes sans dégradation du service. C'est ce que mesure régulièrement le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).

Ce tableau présente les résultats de la première campagne de constatation menée par le CSA entre juillet 2010 et janvier 2011, sur les chaînes diffusées en qualité standard, pour les trois opérateurs concernés par ce bilan. Il en ressort qu'ils respectent tous cette obligation réglementaire.

Il n'y a pas eu d'audit CSA depuis.

Pour plus d'information sur la méthodologie de cette campagne, rendez-vous sur le site du CSA.

➔ **Indicateur : reprise de l'audio description des chaînes en qualité standard et haute définition proposées sur les différents réseaux selon les décodeurs fournis (**périmètre 3 opérateurs**)**

Décryptage :

Les opérateurs, en tant que distributeurs de services de télévision, reprennent l'audio description proposée par les éditeurs de programmes, lorsqu'elle est disponible. La transmission de l'audio description sur les réseaux des opérateurs membres de la Fédération nécessite d'une part la mise en œuvre de nouveaux équipements en tête de réseau après avoir récupéré auprès des éditeurs les informations à transmettre et d'autre part la mise à jour des décodeurs installés chez les abonnés dès lors qu'elle est techniquement possible eu égard notamment à la capacité de mémoire et de traitement disponible à bord de ces terminaux.

Pour un opérateur, la quasi-totalité des flux de sous-titrage ou d'audio description sont repris dans ses offres à l'exception de certains problèmes techniques qu'il s'efforce de corriger systématiquement. Ces problèmes peuvent concerner les terminaux (bug dans les décodeurs à corriger au fil de l'eau) ou des équipements techniques de diffusion (limitation des équipements, notamment encodeurs au nombre de canaux limité et donc à renouveler).

2. INFORMER LE GRAND PUBLIC DES OFFRES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES

Rappel des engagements de la charte :

- **Faire connaître largement le contenu des offres auprès de l'environnement social des personnes handicapées ainsi qu'auprès des personnes handicapées par une information accessible à ces dernières.**
- **Mettre en place des pictogrammes (signalétique) adaptés aux différents handicaps.**

➔ **Indicateurs : nombre et types de supports de communication édités dans un format adapté aux différents types de handicap (guide utilisateurs, commerciaux, juridiques…) et taux moyen de disponibilité**

En 2012, afin d'informer les clients en situation de handicap, les opérateurs ont rendu accessibles
66 337 supports de communication en version papier. Le chiffre était de 68 213 exemplaires en 2011. *(périmètre 4 opérateurs.* Cette baisse peut s'expliquer par une augmentation forte de la digitalisation et d'une communication avec des supports virtuels croissante, les clients allant de plus en plus chercher les informations sur le web. D'autre part, l'édition de documents doit permettre de couvrir la vie d'un service et d'un produit dans la durée, d'où l'existence de stocks d'une année sur l'autre.
A noter : une méthodologie commune à l'ensemble des opérateurs n'a pu être trouvée pour calculer un taux moyen de disponibilité.

Décryptage :
Les supports de communication peuvent être des catalogues d'offres dédiées aux personnes handicapées, des brochures commerciales, des fiches tarifaires, les conditions générales de vente, les modes d'emploi de téléphones… Cette mise en accessibilité se décline selon les formats suivants : format papier en version braille et aux caractères agrandis mais aussi en format électronique en PDF, HTML, vocal sur les sites Internet ou encore format CD audio pour présenter de façon alternative au catalogue les offres relatives aux solutions pour la vision. En complément de ces supports d'informations papier et internet, la mise à disposition pour les conseillers de clientèle comme pour les distributeurs, d'un outil d'information et de conseil pour les assister dans l'accueil, l'information et le conseil des personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le choix des produits et services en complément des supports déjà existants (web, magazine, Service Clients) est une bonne pratique que l'on peut citer à titre d'exemple.

Un opérateur a monté un partenariat avec l'association HandiCapZéro. En complément des guides d'utilisation édités en braille ou caractères agrandis et des solutions de vocalisation ou d'agrandissement des caractères offertes gratuitement à ses clients bénéficiant de l'offre, l'association HandiCapZéro propose une synthèse du mode d'emploi du constructeur personnalisée et complétée d'informations issues de tests qu'elle a réalisés. Ces guides regroupent les caractéristiques techniques du téléphone compatible avec la solution de vocalisation (contenu du coffret, description des fonctionnalités, précautions d'utilisation, maintenance, etc.). Ce service, proposé gratuitement, est disponible en braille, en CD audio et en ligne sur le site de HandiCapZéro.

Un opérateur publie un catalogue deux fois par an (55000 exemplaires » publié en format alternatif : papier, téléchargeable sur le site web, rubrique autonomie, CD audio pour les solutions concernant la vision, version html accessible sur le site (version vocalisée).

Un opérateur sollicite également en tant que partenaire l'association HandiCapZéro pour éditer des factures en braille ou caractères agrandis ainsi que des documents divers. Les lettres d'information qui accompagnent les factures fixes traduites en braille ou en caractères agrandis sont également traduites.

Un opérateur participe régulièrement à des évènements locaux, nationaux et internationaux (salons, colloques, groupe de travail internationaux, manifestations organisées par les associations et villes) afin de dialoguer avec les personnes handicapées et tous les acteurs du handicap, écouter les retours d'usage, répondre aux questions d'utilisation de ses offres et bénéficier des bonnes pratiques. Les informations relatives à ces manifestations sont relayées auprès du personnel de l'opérateur.
Des ateliers, des démonstrations et des interactivités sont à la disposition des visiteurs tels que la création de Flashcodes renvoyant sur le catalogue vocalisé et en version pdf de son site internet.

3. ASSURER UN SUIVI CLIENTELE ADAPTE AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPEES

Rappel des engagements de la charte :

- Rendre accessible aux personnes handicapées les services-clients
- Proposer des supports de communication adaptés pour informer les personnes handicapées, avant et après souscription, sur les produits et services, ainsi que sur les informations délivrées dans le cadre de la relation clientèle avec leur opérateur
- Travailler à l'amélioration de l'accueil des personnes handicapées, en particulier dans leurs réseaux de distribution propriétaires, notamment par une politique d'information et/ou de formation des vendeurs

Les services clients des opérateurs Bouygues Telecom, Orange et SFR sont accessibles aux personnes sourdes et malentendantes et aphasiques selon *un mode de gestion internalisé ou externalisé. Selon les opérateurs, le conseiller peut être soit un conseiller de l'opérateur soit salarié d'un prestataire externe. Depuis juin 2009, date de la première initiative visant à rendre accessible la relation client aux personnes sourdes, malentendantes et aphasiques, les modalités d'accès se sont enrichies. Désormais, le service est proposé selon plusieurs mode de dialogues : en Langue des Signes Française, en Langage Parlé Complété via une webcam, ou par transcription écrite simultanée.*

➔ **Indicateur : durée de communication cumulée enregistrée en LSF/LPC/Texte en relation client à destination des personnes sourdes et malentendantes**

La durée de communication cumulée enregistrée en LSF/LPC /Texte en relation client à destination des personnes sourdes et malentendantes dans le cadre des services dédiés des opérateurs était en 2012 de **106 196 minutes**, soit près de **1 770 heures.** Pour mémoire, 78 860 minutes en 2011 soit 1214 heures. (*périmètre limité à deux opérateurs, pour des raisons de méthodologie de calcul homogène)*

➔ **Indicateur : nombre de factures fixes, mobiles et Internet adaptées diffusées**

49 010 factures ont été adaptées en 2012 par les opérateurs. Pour mémoire, 42 177 factures adaptées en 2011, 22 650 en 2009 et 12 000 en 2008 (*périmètre 3 opérateurs*)

Décryptage :

*Ces factures, le plus souvent en version imprimées, sont éditées **soit en braille soit en caractères agrandis**. Des extraits ou la totalité de la facture, selon les opérateurs, en version dématérialisée sont accessibles via les logiciels de vocalisation*

➔ **Indicateur : nombre de points de vente réaménagés ou créés accessibles ou dédiés aux personnes handicapées**

1468 points de vente propriétaires étaient accessibles aux personnes handicapées moteur en 2012, soit un taux moyen **de 75%** de leurs réseaux en propre (vs 1454 en 2011). Ces points de vente accessibles sont majoritairement des aménagements de boutiques existantes. Pour autant, l'ensemble des points vente inaugurés depuis 2011 (nouvelles boutiques ou réaménagement total) respectent l'accessibilité. (*périmètre 4 opérateurs)*

Décryptage :

Exemples de bonnes pratiques pour rendre accessibles les points de vente :

- *Un opérateur a lancé le déploiement d'un programme de mise en accessibilité de son réseau adapté, avec notamment la mise en accessibilité pour les personnes handicapées moteur de ses espaces de vente mais aussi d'autres initiatives telles que par exemple la signalisation externe avec une vitrophanie comportant des pictogrammes, la mise en place de bornes sonores (audio guidage), des parcours podo-tactiles, des aménagements PMR , aménagements du mobilier, éclairage, boucles magnétiques , signalétique permettant de qualifier la réponse de l'opérateur.*

- *En parallèle des travaux effectués progressivement sur leur parc existant, deux opérateurs intègrent dès la conception de leurs nouveaux magasins les critères d'accessibilité en faisant notamment évoluer le mobilier des boutiques, les surfaces d'accueil, …Le mobilier central ainsi que les espaces d'accueil des clients ont été entièrement repensés pour les rendre encore plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'organisation des niveaux de lecture de l'offre, l'organisation et la hiérarchisation de l'information offrent une plus grande lisibilité (lecture et accès de l'offre, des produits, des usages et service plus facile).Pour ces deux opérateurs, c'est maintenant plus de la moitié de leurs points de vente propriétaires qui sont accessibles aux handicapés moteurs.*

- *Un opérateur a organisé un dialogue avec les représentants des principales associations pour obtenir un avis et orienter son programme de mise en accessibilité tant pour les boutiques de centre-ville que de centre commercial.*

➔ **Indicateur : nombre d'actions de formation dispensées aux forces de vente**

Plus de 7150 collaborateurs appartenant aux forces de vente (vs 6600 en 2011), mais également aux autres services des opérateurs liés à la vente (technique, marketing, systèmes d'information), ont été formés à l'accompagnement des personnes en situation de handicap sur toute l'année 2012, soit par des formations en présentiel soit sur la base de module de e-learning *(périmètre 3 opérateurs*).

➔ **Indicateur : part de collaborateurs sensibilisés à la problématique du handicap**

L'ensemble des salariés a été sensibilisé à la problématique du handicap dans le cadre de programmes globaux « diversité » *(périmètre 3 opérateurs)*

Décryptage :

Les actions de sensibilisation se sont traduites par des campagnes de communication déployées auprès de l'ensemble des salariés *afin de les sensibiliser sur la politique « handicap » de leur entreprise, les informer sur l'ensemble des dispositifs mis en place en faveur de l'insertion des travailleurs handicapés, dans le cadre des accords internes signés sur cette problématique et leur faire connaitre les produits et offres adaptées.*
En complément, l'année 2012 comme les années précédentes, a été marquée par des temps forts de sensibilisation notamment lors de la semaine du Handicap ou à l'occasion des démarches pour l'obtention du Label Diversité.

Un opérateur a renforcé ses actions de sensibilisation envers ses collaborateurs au travers de campagnes de communication. A ce titre, citons la réalisation d'un film d'entreprise racontant le parcours d'un vendeur au sein du réseau. Grâce à son originalité, sa pertinence et son humour, ce film a été récompensé lors du Festival « Dans la boîte ! » qui distingue les meilleurs films d'entreprise dédiés à l'intégration des personnes handicapées.

Un opérateur a mis à la disposition de ses collaborateurs en club un module de formation en e-learning sur "le handicap et nos clients". Cette formation vise à informer les conseillers de vente, responsables des points de vente et les attachés commerciaux professionnels aux idées reçues sur le handicap avec des mises en situation ludiques. Ainsi, ils sont formés pour gérer les différentes situations qui peuvent se présenter à eux en fonction des handicaps rencontrés (auditif, moteur, mental, visuel, maladies invalidantes et handicap psychique). Ce module permet à chacun d'identifier les mauvais comportements et la bonne attitude à adopter face à un client en situation de handicap pour que le conseil soit adapté et facilement compréhensible.

Un opérateur a développé des sessions de formation e-learning tant pour les salariés de la distribution que pour les salariés du marketing… Des actions de formation technique à l'accessibilité des sites web pour les développeurs, designer, et éditorialistes ainsi que de sensibilisation des managers du domaine ont été conduites. Près de 7000 personnes ont suivi une formation plus approfondie que les formations de sensibilisation et d'information réalisées pour tous les salariés.

Un opérateur a mis en place une formation plus approfondie auprès de 1500 managers.

Un opérateur a organisé une semaine de l'Hangagement qui mobilise chaque année tous les acteurs du handicap sur plusieurs sites de l'opérateur. Cette semaine d'information comporte des ateliers, des intervenants extérieurs qui s'expriment lors de conférences ou lors d'animations diverses (retransmises sur différents sites ou mises en ligne), des démonstrations. Des dépliants internes et externes sont diffusés pour présenter l'engagement en faveur du handicap et les différentes actions concrètes menées. En 2012, l'accent a été mis notamment sur l'existence du handicap invisible. Les réseaux de distribution ont reçu 5000 dépliants à l'attention des clients pour évoquer l'engagement de l'opérateur tant sur le mécénat et les solidarités, que sur l'aspect emploi et insertion, que sur l'accessibilité des offres et réseaux de distribution de l'opérateur en France pour les personnes handicapées

4. S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS UNE DEMARCHE DE PROGRES

Rappel des engagements de la charte :

- **Renforcer, par le dialogue et la concertation avec les principales associations représentatives, les actions vis-à-vis des personnes handicapées.**
- **Poursuivre le dialogue entamé avec les constructeurs pour intégrer dans les cahiers des charges qui leur sont transmis les critères d'accessibilité, qui seront réévalués régulièrement avec les associations représentatives des personnes handicapées en fonction des avancées technologiques et de l'évolution des usages.**
- **Analyser avec les associations représentatives des personnes handicapées leurs attentes pour mieux appréhender leurs besoins.**
- **Tirer le meilleur parti des innovations technologiques et les mettre à disposition des personnes handicapées.**
- **Favoriser l'échange de bonnes pratiques au sein de la Fédération Française des Télécoms sur l'ensemble des objectifs de la charte dans le respect absolu des règles de concurrence.**
- **Informer chaque année sur l'avancement des actions engagées en faveur de l'accessibilité des personnes handicapées. A cet effet, un bilan consolidé incluant les indicateurs associés à cette charte, tous opérateurs confondus, et valorisant les bonnes pratiques de chacun des signataires de la charte sera présenté par la Fédération Française des Télécoms. Les pistes d'amélioration seront discutées en concertation avec les associations représentatives dans le cadre de ce bilan. Un lien vers le bilan annuel de chaque opérateur, en version accessible, sera également communiqué aux associations.**

Le premier bilan de la charte relatif à l'année 2011 a été remis aux différentes parties prenantes fin 2012. Une réunion de concertation avec les associations de personnes handicapées, sous l'égide du CIH, avec la participation de l'ARCEP, du CSA, du GITEP TICS représentant les constructeurs, de l'AFDEL représentant les éditeurs de logiciels ainsi qu'avec le Mobile Manufacturers Forum (MMF), s'est tenue en mars 2013 afin de passer en revue ce bilan et ***d'élaborer des pistes de travail ou d'évolution pour 2013 décrites ci-dessous :***

- *Mise en œuvre des critères d'accessibilités pour les terminaux et les boxes par les opérateurs afin de déterminer la faisabilité et d'examiner les contraintes et freins éventuels rencontrés*
- *Mise en œuvre d'une démarche partenariale entre le MMF et les associations de personnes handicapées visant à faire progresser la base GARI (Cf. engagement 1 de la charte page 4)*
- *Poursuite de la concertation avec les constructeurs de terminaux mobiles et les éditeurs de logiciels, afin que les fonctionnalités d'accessibilité soient pensées en amont sur les équipements et que les environnements de développements d'applications soient adaptés.*
- *Intégration à terme des tablettes quand la gamme sera suffisamment large, dans l'indicateur « nombre annuel de terminaux mobiles et terminaux fixes identifiés comme adaptés par les opérateurs » de l'engagement 1 « proposer des produits et services accessibles aux personnes handicapées »*
- *Passage en revue des indicateurs quantitatifs pour les rendre plus opérants si besoin est, voire les abandonner s'ils ne devaient plus avoir d'objet ou en créer de plus pertinents. Par exemple, disparition à terme de l'indicateur « nombre de logiciels dédiés au handicap visuel installés sur terminaux mobiles » de l'engagement 1 « proposer des produits et services accessibles aux personnes handicapées », lorsque, du fait des avancées technologiques, les applications proposées par les fabricants et opérateurs deviendront majoritaires et plus simples à installer que les logiciels par les utilisateurs.*
- *Valorisation des données qualitatives dans le bilan*

Le deuxième bilan intègre le souhait exprimé pour 2012 de réfléchir à la ventilation, quand cela a été possible, des différents indicateurs par type de handicap.

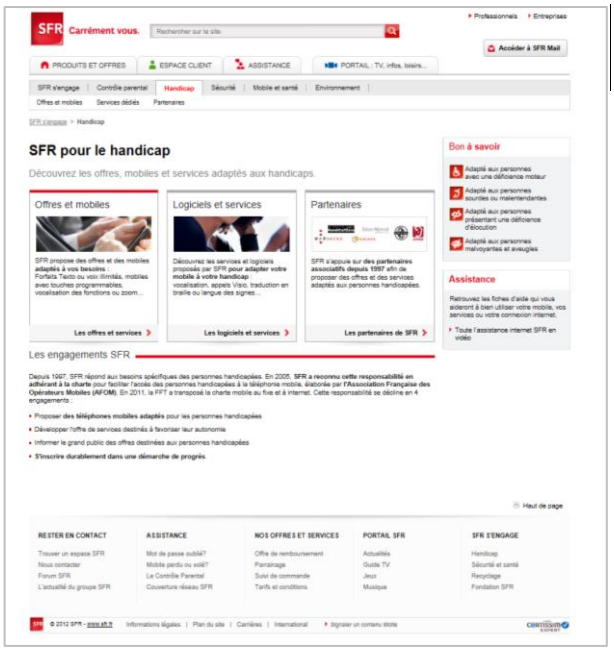
La Fédération Française des Télécoms *a créé dès sa fondation fin 2007, une Commission Développement Durable qui se réunit tous les deux mois et dans laquelle sont représentés les membres : directeurs du développement durable, directeurs de la RSE et leurs collaborateurs et spécialistes des sujets. En 2012, 4 groupes de travail se sont réunis régulièrement sur les problématiques du handicap sur des bonnes pratiques ou dans le cadre de dossiers précis : 114, centre-relais expérimental, charte/critères d'accessibilité, groupe de travail NTIC de l'Observatoire de l'Accessibilité Universelle. Les sujets de la Commission sont portés à chaque réunion du Conseil d'Administration de la Fédération qui se réunit tous les deux mois environ.*

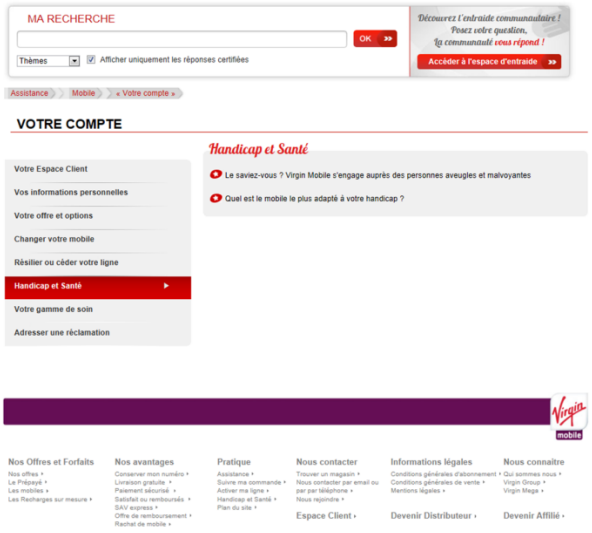
➔ **Indicateur : publication des politiques en matière de handicap via une communication dédiée (communiqués, page(s), Internet…).**

Les opérateurs signataires de la charte mettent tous en place une communication dédiée sur leurs initiatives en matière de handicap, notamment sur leurs sites Internet respectifs, commerciaux et institutionnels (*périmètre 4 opérateurs)*

http://www.orange.com/fr/presse/dossiers-de-presse/dossiers-de-presse

http://www.orange.fr/portail >boutique autonomie




MA RECHERCHE
Découvrez l'entraide communautaire !
Posez votre question,
la communauté vous répond !
Accéder à l'espace d'entraide
VOTRE COMPTE
Votre Espace Client
Vos informations personnelles
Votre offre et options
Changer votre mobile
Résilier ou céder votre ligne
Handicap et Santé
Votre gamme de soin
Adresser une réclamation
Handicap et Santé
Le saviez-vous ? Virgin Mobile s'engage auprès des personnes aveugles et malvoyantes
Quel est le mobile le plus adapté à votre handicap ?

➔ **Indicateur : Bilan annuel consolidé des efforts entrepris par les membres de la Fédération, consultable en version accessible sur le site de la Fédération Française des Télécoms, ainsi qu'un lien vers les bilans annuels propres à chaque opérateur**

Le texte de la charte ainsi que ses deux bilans sont en ligne sur le site de la Fédération Française des Télécoms. Le site de la FFTélécoms renvoie également vers les rapports de responsabilité sociale et environnementale (RSE) de ses opérateurs membres.

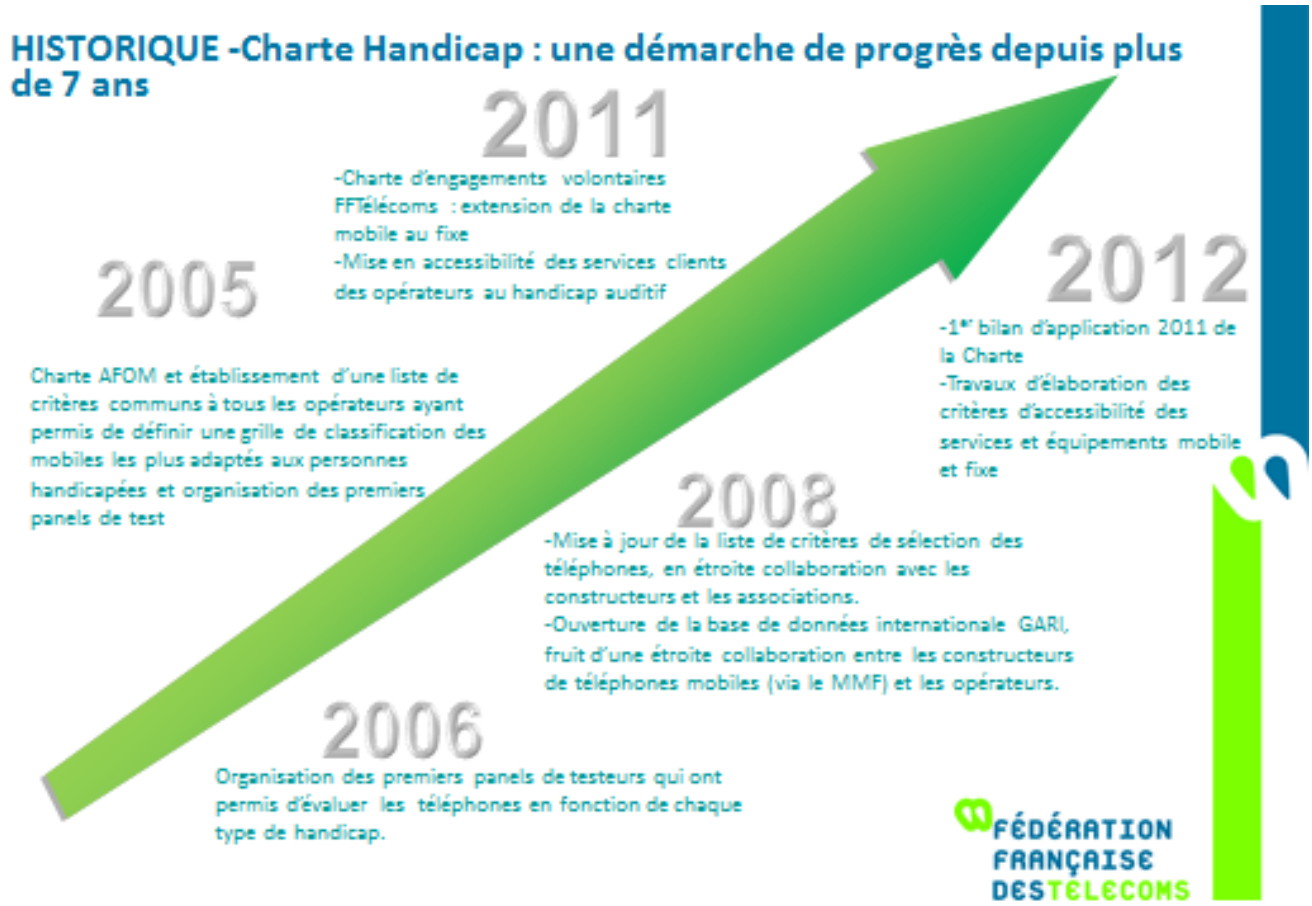
TABLEAU DES INDICATEURS 2011 et 2012

INTITULE DE L'ENGAGEMENT	2011	2012
Engagement 1 : **Proposer des produits et services accessibles aux personnes handicapées**		
Nombre annuel de terminaux mobiles et terminaux fixes identifiés comme adaptés par les opérateurs	44 modèles de terminaux mobiles -20 adaptés au handicap auditif, -23 adaptés au handicap visuel, -14 adaptés au handicap moteur, -7 adaptés au handicap cognitif, -5 adaptés au handicap d'élocution. **10** terminaux fixes	**62 modèles de terminaux mobiles** -25 adaptés au handicap auditif, -39 adaptés au handicap visuel, -25 adaptés au handicap moteur, 20 adaptés au handicap cognitif, 20 adaptés au handicap d'élocution. Un quatrième opérateur a identifié dans sa gamme 28 terminaux mobiles polyhandicaps **18 terminaux fixes**
Nombre de services mobiles ou applications développés à destination des personnes handicapées	**39** services mobiles ou applications adaptés **dont 10** développées par les opérateurs	**54 services mobiles ou applications adaptés** dont **27** développées par les opérateurs
Nombre de logiciels dédiés au handicap visuel installés sur terminaux mobiles	**12 851** installations gratuites de logiciels dédiés au handicap visuel sur des terminaux mobiles	***31 968*** installations gratuites de logiciels dédiés au handicap visuel sur des terminaux mobiles et applications développées spécifiquement pour les personnes sourdes et malentendantes que les personnes déficientes visuelles peuvent aussi utiliser
Taux de pages web accessibles sur le site principal des opérateurs	**Jusqu'à 70 %** selon les opérateurs	**Jusqu'à 70 %** du niveau AA des WCAG1 selon les opérateurs
Taux de reprise des sous-titres destinés aux personnes sourdes et malentendantes des chaînes en qualité standard et haute définition proposés par sur les différents réseaux selon les décodeurs fournis	**Respect par tous les signataires** de la charte de cette obligation réglementaire (source CSA juillet 2010 janvier 2011)	**Respect par tous les signataires** de la charte de cette obligation réglementaire (source CSA juillet 2010 janvier 2011)
Reprise de l'audio description des chaînes en qualité standard et haute définition proposées sur les différents réseaux selon les décodeurs fournis	Les nouveaux décodeurs mis en circulation sont compatibles avec l'accès à l'audio description	**Les nouveaux décodeurs mis en circulation sont compatibles avec l'accès à l'audio description**

Engagement 2 : **Informer le grand public des offres accessibles aux personnes handicapées**		
Nombres et types de supports de communication édités dans un format adapté aux différents types de handicap	**68 213** supports de communication en version papier	**66 337** supports de communication en version papier.
Engagement 3 : **Assurer un suivi en clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées**		
Durée de communication cumulée enregistrée en LSF / LPC / Texte en relation client à destination des personnes sourdes et malentendantes	**78 860** minutes soit plus de 1214 heures	**106 196 minutes**, soit près de **1770 heures**
Nombre de factures fixes, mobiles et Internet adaptées diffusées	**42 177** factures adaptées	**49 010 factures adaptées**
Nombre de points de vente réaménagés ou créés accessibles ou dédiés aux personnes handicapées	**1 454** points de vente accessibles aux personnes handicapées	**1468 points de vente propriétaires** accessibles aux personnes handicapées
Nombre d'actions de formation dispensées aux forces de vente	**6 600** collaborateurs	**Plus de 7150 collaborateurs**
Part de collaborateurs sensibilisés à la problématique du handicap	**L'ensemble** des salariés selon les opérateurs	**L'ensemble des salariés** selon les opérateurs
Engagement 4 : **S'inscrire durablement dans une démarche de progrès**		
Publication des politiques en matière de handicap via une communication dédiée (communiqués, page(s), Internet…)	Les opérateurs signataires de la charte mettent tous en place une communication dédiée	**Les opérateurs signataires de la charte mettent tous en place une communication dédiée**
Bilan annuel consolidé des efforts entrepris par les membres de la Fédération, consultable en version accessible sur le site de la FFTélécoms, ainsi qu'un lien vers les bilans annuels propres à chaque opérateur	Bilan réalisé en novembre 2012 posté sur le site Internet de la FFTélécoms, accessible aux personnes handicapées avec renvoi sur les rapports RSE de ses opérateurs membres	**Bilan réalisé en juin 2013** posté sur le site Internet de la FFTélécoms, accessible aux personnes handicapées avec renvoi sur les rapports RSE de ses opérateurs membres

ANNEXES

1 - Historique de l'engagement collectif des opérateurs membres de la FFTélécoms (AFOM sur les mobiles avant 2011)


HISTORIQUE -Charte Handicap : une démarche de progrès depuis plus de 7 ans
2005
Charte AFOM et établissement d'une liste de critères communs à tous les opérateurs ayant permis de définir une grille de classification des mobiles les plus adaptés aux personnes handicapées et organisation des premiers panels de test
2006
Organisation des premiers panels de testeurs qui ont permis d'évaluer les téléphones en fonction de chaque type de handicap.
2008
-Mise à jour de la liste de critères de sélection des téléphones, en étroite collaboration avec les constructeurs et les associations.
-Ouverture de la base de données internationale GARI, fruit d'une étroite collaboration entre les constructeurs de téléphones mobiles (via le MMF) et les opérateurs.
2011
-Charte d'engagements volontaires FFTélécoms : extension de la charte mobile au fixe
-Mise en accessibilité des services clients des opérateurs au handicap auditif
2012
-1er bilan d'application 2011 de la Charte
-Travaux d'élaboration des critères d'accessibilité des services et équipements mobile et fixe
FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

2 - Critères d'accessibilité des services et équipements de communication électronique pour les personnes handicapées

Avant-propos

Cette liste de critères d'accessibilité a été élaborée en juillet 2012 en concertation avec les associations de personnes handicapées et les représentants des opérateurs télécoms, membres de la Fédération Française des Télécoms, des constructeurs de téléphones mobiles (GITEP TICS) et des éditeurs de logiciels (AFDEL), sous l'égide du Comité Interministériel au Handicap et avec la participation de l'ARCEP et du CSA.

Ils font suite aux précédents critères établis en 2005, mis à jour en 2008, sur le seul périmètre des équipements ou terminaux mobiles. Ils couvrent aujourd'hui l'ensemble des services de communication électronique.

L'objectif de cette liste est de compléter, par des caractéristiques techniques précises sur les équipements et services de communications électroniques, les engagements volontaires des opérateurs télécoms membres de la Fédération Française des Télécoms pris dans le cadre d'une Charte signée avec le ministère en charge des personnes handicapées, le CIH et l'ARCEP en juin 2011. Non exhaustive, elle constitue un cadre de référence pour l'accessibilité des équipements et services qui permet de répondre, sans pour autant constituer des requis obligatoires, aux besoins des personnes handicapées.

Ces critères sont en totale cohérence avec les critères de la base GARI de portée internationale.

Sur la durée, elle servira de base de concertation entre les parties qui ont contribué à son élaboration : représentants des opérateurs télécoms membres de la Fédération Française des Télécoms, des constructeurs de téléphones mobiles et éditeurs de logiciels, d'une part, et les associations représentatives de personnes handicapées, d'autre part. Elle permettra également à ces dernières de mesurer, de manière objective, les progrès réalisés chaque année par ces parties prenantes dans leur démarche pour faciliter l'accès aux services de communications électroniques, en parallèle de la publication du bilan d'application de la Charte.

A noter que la liste de critères présentée reflète l'état du marché actuel. Les évolutions technologiques en cours peuvent rendre obsolètes une partie des dispositions mentionnées ici. Les critères évolueront donc progressivement en fonction de ces évolutions technologiques, des besoins et des usages des personnes handicapées, afin de permettre aux opérateurs de continuer d'identifier, au sein du catalogue des constructeurs, les terminaux adaptés à chaque handicap.

A ce stade, cette liste ne pourra porter que sur les équipements et services fournis par les parties prenantes réunies par le CIH. A terme, le CIH devra veiller à élargir la concertation à l'ensemble des acteurs afin de tenir compte notamment des évolutions technologiques (par exemple les nouveaux objets connectés), l'apparition de nouveaux acteurs ou encore l'évolution des usages.

Définitions des catégories de critères :
- Les critères en série rassemblent l'ensemble des fonctionnalités qui existent déjà et qui répondent à des besoins incontournables pour les personnes handicapées.
- Les critères primordiaux rassemblent les fonctionnalités qu'il est important de prendre en compte dans le cadre de l'accessibilité des équipements de communication.
- Les critères d'évolution rassemblent de manière prospective les fonctionnalités qui ne sont pas encore complètement intégrées dans les équipements.

Lexique

API : interface de programmation pour un type de système informatique qui comprend un ensemble de fonctions et procédures pour développer des applications.

Application(s) : logiciel qui s'installe sur un smartphone et qui permet à l'utilisateur de bénéficier d'un service particulier

Box : boîtier fourni par l'opérateur et qui permet d'accéder à Internet via l'ADSL ou la fibre

Communication électronique : on entend par communication électronique les émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique (source L.32 du code des postes et communications électroniques). Ce document couvre à la fois les services, au sens des fonctionnalités qui permettent d'accéder à un contenu, et les équipements.

Décodeur TV : équipement fourni par l'opérateur qui permet d'accéder aux chaînes de télévision et services associés. Cet appareil est habituellement accompagné, dans la majorité des cas, d'une télécommande qui lui est appariée exclusivement.

Revue d'écran : solution logicielle qui permet d'agrandir, de vocaliser ou de transmettre vers un dispositif tiers, l'information apparaissant à l'écran.

Système d'exploitation : ensemble des logiciels du système central, d'un ordinateur ou d'un smartphone, qui contrôle l'utilisation de l'appareil informatique par les autres logiciels. C'est à ce système d'exploitation, se rajoutent des applications permettant à l'utilisateur d'accéder à des services complémentaires.

Terminal fixe : appareil téléphonique ou box utilisé pour les communications fixes, traditionnelles ou via le réseau Internet (VoIP). Conçu par un constructeur au niveau mondial, ils sont rarement fournis par l'opérateur télécom.

Terminal mobile : téléphone mobile conçu par un constructeur au niveau mondial et fourni, dans la majeure partie des cas, par l'opérateur télécom. Ces terminaux mobiles sont de plus en plus tactiles et dits « intelligents », et bénéficient à ce titre d'un système d'exploitation. Les tablettes, bien que ne faisant pas partie du périmètre de la charte, sont considérées comme des terminaux mobiles.

Téléphonie mobile

1. Critères en série.

1.1 Ergonomie (matériaux, forme et taille) du téléphone pour permettre une bonne utilisation et prise en main du téléphone : parties antidérapantes sur les côtés de l'appareil pour empêcher qu'il ne glisse des mains, facilité d'ouverture, possibilité de distinguer le haut et le bas du téléphone, l'avant et l'arrière.

1.2 Touche de mise sous tension dédiée et parfaitement distincte.

1.3 Identification mécanique, physique et visuelle des touches de clavier (virtuelle ou physique)

1.4 Identification sonore, vibratoire et visuelle des touches à l'appui

1.5 Matériaux des touches : éviter les matières réfléchissant la lumière.

1.6 Ergot sur la touche 5 + Ergots différenciés sur les lettres F et J des claviers Azerty physiques

1.7 Rétro-éclairage du clavier alphanumérique et du pad de navigation.

1.8 Reprise du code couleur et du positionnement "Vert à gauche pour la touche d'appel" et "Rouge à droite pour la touche de fin d'appel".

1.9 Touches de volume (+/-) dédiées et parfaitement distinctes.

1.10 Touche de verrou écran dédiée et parfaitement distincte.

1.11 Connectiques accessibles (facilité d'ouverture des caches) et facilité d'accès à la carte SIM, la carte mémoire et la batterie.

1.12 Haut-parleurs permettant un bon niveau sonore et une bonne qualité de voix.

1.13 Alerte sonore, visuelles et vibratoires pour la fonction Marche/Arrêt

1.14 Indications sonore et visuelle différenciées pour avertir d'une nécessité d'entrer un Code PIN (erreur/réussite) enrichi de l'icône concerné.

1.15 Indications sonore et visuelle différenciées pour avertir de l'absence de réseau

1.16 Possibilité de désactiver le Code PIN après une première utilisation

1.17 Alerte sonore et vibratoire pour batterie en charge ou faible niveau de batterie

1.18 Alerte visuelle et vibratoire pour batterie en charge ou faible niveau de batterie

1.19 Appels abrégés.

1.20 Sonneries différents selon l'appelant ou le groupe d'appelants

1.21 Annonce vocale du numéro de l'appelant et de son nom s'il se trouve dans les contacts, ou d'une information du type « appel secret » si en mode caché

1.21.1 Identification de l'appelant par un texte apparaissant sur l'écran

1.22 Journal d'appel : manqués, reçus, émis.

1.23 Écriture prédictive des SMS et mails : possibilité de l'activer et de la désactiver

1.24 Mode d'emploi accessible avec description physique du terminal sur des supports matérialisés (papier / CD-Rom) et dématérialisés (ex : embarqué / en ligne).

Spécificités personnes handicapées moteurs.

1.25 Téléphone à dos plat pour être utilisé sur une surface plate

1.26 Téléphone monobloc (ni coulissant, ni clapet).

Spécificités téléphones tactiles, personnes malvoyantes ou aveugles.

1.27 Intégration native d'une revue d'écran sur le système d'exploitation du téléphone

1.28 Intégration native d'une API d'accessibilité pour permettre le développement de solutions de vocalisation des contenus.

1.29 Touches de Menu, d'appel et de fin d'appel dédiée et parfaitement distinctes.

2. Critères primordiaux.

2.1 Résistance du terminal : solidité de l'écran, éléments restants soudés entre eux en cas de choc, résistance lors de l'appui des touches

2.2 Facilité d'identification des touches par l'utilisateur : grandes touches (physiques ou virtuelles) avec ~~bon~~ un contraste entre couleur touche et caractère imprimé.

2.3 Bip touches physiques ou virtuelles optionnel

2.4 Permettre l'assignation de touches à des fonctions/applications.

2.5 Taille d'écran minimum de 3,5 pouces et/ou résolution minimum de 960 x 640 pixels à 326 ppp afin de permettre un confort de lecture, un confort de visiophonie et un agrandissement uniforme des caractères et des menus.

2.6 Luminosité paramétrable de l'écran

2.7 Contraste paramétrable de l'écran

2.8 Ecran antireflet (bonne visibilité au soleil).

2.9 Interface, organisation de l'affichage, libellés et menus simplifiés et intuitifs, en limitant la profondeur des sous-menus.

2.10 Affichage lisible des icônes même en cas de non différenciations des couleurs »

2.11 Affichage compréhensible des icônes avec des illustrations qui traduisent de manière immédiate le service apporté

2.12 Permettre l'affichage du Menu en liste.

2.13 Possibilité d'agrandir les caractères du numéro de téléphone

2.14 Faciliter l'enregistrement des contacts (en direct et à partir d'un appel reçu)

2.15 Possibilité d'utiliser les commandes vocales pour numéroter ou accéder à des fonctions du téléphone

2.16 Suppression simplifiée des SMS et des Mails.

2.17 SMS pré-enregistrables.

2.18 Gradation différenciée (son ou vibration) de l'état du réseau et niveau de batterie.

2.19 Vibration personnalisée en fonction des réceptions (appels, SMS, mails).

2.20 Combinaison possible de la voix et de l'écrit, et si possible de la vidéo, sous réserve de la compatibilité du terminal et du service fourni

2.21 Mémoire disponible de 1Go à prévoir, et à défaut mémoire extensible par slot carte mémoire.

2.22 Compatibilité des terminaux avec les aides techniques périphériques et leurs connectiques (Bluetooth et /ou WiFi)

2.23 Accessibilité de la synchronisation avec PC et Mac.

Spécificités personnes handicapées moteurs

2.24 Possibilité de paramétrer le temps de sonnerie avant passage en boîte vocale.

2.25 Possibilité de décrocher/raccrocher depuis n'importe quelle touche.

Spécificités personnes sourdes ou malentendantes.

2.26 Caméra face à l'usager pour permettre la visiophonie, vue grand angle.

2.27 Clapet pour la vidéo.

2.28 Dos plat pour la vidéo

2.29 Compatibilité avec un appareil auditif :

- Hearing Aid Compatibility (HAC) / Boucle à induction (de bonne qualité),
- existence d'une prise jack compatible avec les écouteurs ou les boucles magnétiques en collier.

Spécificités téléphones à touches, personnes malvoyantes ou aveugles.

2.30 Intégration native d'une revue d'écran sur le système d'exploitation du téléphone

2.31 Intégration native d'une API d'accessibilité pour permettre le développement et l'installation d'une revue d'écran

2.32 Proposer des kits oreillette sans fil compatibles avec le lecteur d'écran activé qui permettent de reprendre la synthèse vocale présente sur le téléphone.

3. Critères d'évolutions.

3.1 100 % commandes vocales.

3.2 Accessibilité de l'application Web embarquée.

3.3 Accessibilité des plateformes d'achat applications.

3.4 Accessibilité des applications opérateurs.

3.5 Accessibilité des solutions logicielles mises à disposition pour effectuer la maintenance du téléphone, la mise à jour du firmware, la synchronisation des données.

3.6 Connectique universelle.

3.7 Accessibilité d'un GPS piéton pré-installé sur le terminal.

3.8 Possibilité technique du terminal de géolocaliser de l'utilisateur de mobile par des tiers si la réglementation et l'utilisateur l'autorisent

3.9 Simplification du manuel, vidéos explicatives sur l'utilisation du téléphone.

3.10 Si existants, rassembler tous les paramètres d'accessibilité dans un seul menu facilement repérable dans l'interface du téléphone.

3.11 Fonction permettant l'atténuation des bruits ambiants autour de la voix de l'interlocuteur

3.12 Généralisation du traitement qualitatif du son haute définition

3.13 Messages vocaux pré-enregistrables

3.14 Mode d'emploi accessible avec description physique du terminal embarqué dans le téléphone.

Critères spécifiques pour les personnes sourdes ou malentendantes.

3.15 Equaliseur : capacité à moduler le spectre audio pour s'adapter à l'audition (perte ou non).

3.16 Compatibilité avec un appareil auditif : écouteur incurvé vers l'intérieur pour éviter l'effet larsen

Téléphonie fixe, accès à Internet, accès à la télévision.

1. Accessibilité du téléphone fixe

Mêmes recommandations d'accessibilité (critères en série et primordiaux) que les téléphones mobiles dans la limite des fonctionnalités disponibles sur le fixe. Au-delà de ces recommandations, il faut tenir compte des spécificités suivantes :

1.1 Base de rechargement pratique et accessible (confirmation sonore et visuelle du bon positionnement du téléphone sur la base, pose facile du combiné).

1.2 Appel du téléphone via la base.

1.3 Assigner une touche au répondeur.

1.4 Indicateurs visuel et sonore des messages et appels reçus.

1.5 Alerte visuelle en complément de la sonnerie (flash lumineux clignotant).

1.6 Permettre la rédaction, l'envoi et la réception de SMS.

2. Accessibilité de la télécommande du décodeur TV

Critères primordiaux

2.1 Assurer une bonne prise en main de la télécommande (ergonomie, forme, taille optimisées) : parties antidérapantes sur les côtés de l'appareil pour empêcher qu'elle ne glisse des mains, possibilité de distinguer le haut du bas de la télécommande, l'avant et l'arrière.

2.2 Résistance de la télécommande : éléments restants soudés entre eux en cas de choc, résistance lors de l'appui sur touches.

2.3 Accessibilité du process d'appairage de la télécommande.

2.4 Pouvoir identifier l'emplacement de l'émetteur et ainsi tenir la télécommande dans le bon sens sans masquer l'émetteur.

2.5 Offrir une bonne distinction des différentes touches et ensembles de touches - touches alphanumériques, touches de commandes, touches de services complémentaires – et s'assurer que les touches sont bien espacées

2.6 Apporter une identité visuelle et tactile spécifique différente sur les touches clé, soit par la forme, la matière, la position ou les reliefs apportés, et sur la base des critères de conception universelles, pour les touches suivantes :

- Touche Allumer/Éteindre.
- Touche 5.
- Touches Volume + et -.
- Touches Programme + et -.
- Pad de navigation (haut, bas, droite, gauche, touche de validation).

2.12 Les piles :

- Identifier et ouvrir facilement le compartiment des piles.
- Faciliter le sens d'insertion des piles.

Critères d'évolution

2.13 Etudier la pertinence de proposer une télécommande pour les deux boîtiers (box + décodeur TV)

2.14 Touche unique pour ouvrir les paramètres d'accessibilité **:** activer/désactiver l'audio-description**,** activer/désactiver le sous-titrage « sourds et malentendants »**,** activer le changement de langues**,** activer/désactiver la fonctionnalité de vocalisation

2.15 Alerte sonore et visuelle pour indiquer le faible niveau de batterie

2.16 Apporter une identité visuelle et tactile spécifique différente sur les touches clé, soit par la forme, la matière, la position ou les reliefs apportés, et sur la base des critères de conception universelles pour les touches suivantes :

- Touche audiodescription.
- Touche sous-titrage.

- Touche de changement de langues.
- Touche d'enregistrement.

Touche d'accès aux paramètres d'accessibilité.

3. Accessibilité des Box

Niveau 1 : le matériel

Critères primordiaux

3.1 A défaut d'une accessibilité de la box et/ou du décodeur TV et de leur mise en service, prévoir une installation à domicile.

3.2 Pouvoir identifier facilement le positionnement du boîtier en distinguant l'avant de l'arrière de l'appareil et l'emplacement de la connectique

3.3 Repérage et identification facile des touches proposées.

3.4 Présenter un bouton dédié on/off facilement identifiable (relief, symbole explicite, feedback à l'appui)

3.5 Guides d'installation et d'utilisation accessibles avec description physique des équipements sur des supports adaptés matérialisés (papier, CD-Rom) et dématérialisés (en ligne)

3.6 Assistance :

- Numéro d'assistante téléphonique accessible depuis un téléphone fixe et mobile
- A défaut d'une accessibilité des procédures de dépannage prévoir la possibilité d'une intervention à domicile.

3.7 Accessibilité de l'appairage de nouveaux équipements sur son réseau Wifi mobile.

Critères d'évolution

3.8 Présenter un seul boîtier en place des 2 systématisé.

3.9 Permettre l'identification et la connexion des câbles par rapport à la connectique correspondante (par association de couleur par exemple ou apposition de relief fiche/câble).

3.10 Information sonore et visuelle de la mise sous tension/hors tension.

3.11 Apporter une information vocalisée des signaux led ou digitaux du bon ou mauvais fonctionnement de la box.

3.12 Apporter des informations digitales contrastées et de grande taille

3.13 Permettre le raccordement de matériels spécifiques audio (micro d'amplification, à induction magnétique,

3.14 Permettre d'échanger avec l'assistance technique par SMS et par mail

Niveau 2 : l'accessibilité des contenus.

Dans les propositions qui suivent, le mot accessible reprend chaque fois :

-une vocalisation en langue française des textes affichés pour les personnes non-voyantes,

-un agrandissement et la gestion des couleurs et contrastes pour les personnes malvoyantes,

- une simplification des contenus.

Critères primordiaux

3.15 CD du pack accessible (auto-run ou lancement simplifié des contenus si celui-ci est désactivé).

3.16 Interface de gestion du compte accessible via Internet, télévision, terminal mobile...

3.17 Webmail accessible.

3.18 Interface, organisation de l'affichage, libellés et menus simplifiés et intuitifs, en limitant la profondeur des sous-menus.

3.19 Mettre en évidence une entrée unique vers les paramètres d'accessibilité :
audio-description, sous-titrage, police de caractères et type de bandeau de sous-titrage, luminosité, contraste, agrandissement, vocalisation, etc.

3.20 Accessibilité des fonctionnalités du type : piloter le DVD, programmation d'enregistrement, gérer l'espace ftp, partager des contenus multimédia, etc.

3.21 Tchat Internet du service client accessible.

3.22 Veiller à la compatibilité des équipements s'ils disposent d'un tuner TNT avec la norme de sous-titrage DVB_Subtitling (EN 300 743)

3.23 S'assurer de la bonne reprise sur les réseaux des distributeurs des flux de sous-titrage sourds et malentendants (y compris de leur synchronisation) et d'audio-description lorsqu'ils sont disponibles en accord avec l'article 34-2 de la loi du 30 septembre 1986

3.24 Guide des programmes accessible.

3.25 Bonne reprise des flux de sous-titrages et audiodescription de la VOD lorsqu'ils sont disponibles

3.26 Interface VOD accessible avec identification des diffusions qui proposent de l'audiodescription et du sous-titrage

3.27 Obtenir des contenus dynamiques et instantanés en réponse à l'appel de commande.

Critères d'évolution

Bonne reprise des flux de sous-titrages et audiodescription sur les applications TV pour smartphones lorsqu'ils sont disponibles.